

GESTIÓN DE CRÉDITO					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
SEGURO DE VIDA DEUDORES							
Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	1 de 10

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para registrar la asegurabilidad del crédito, solicitar la extraprima del seguro, realizar el reporte mensual y la reclamación de seguro de vida deudores por siniestro ante la empresa aseguradora.

2. ALCANCE

Expedir el porcentaje (%) para los seguros extra primados, realizar y remitir el informe mensual a la aseguradora y hacer las reclamaciones por siniestro.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Subgerente de Crédito
- 3.2. Asistente de Crédito
- 3.3. Asesor Comercial

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Reglamento de Crédito
- 4.2. Póliza de vida deudores AA002613

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **CEAR:** Cláusula Especial de Atención de Reclamaciones de la entidad prestadora del servicio.
- 5.2. **Extraprima:** Se refiere a un recargo o pago adicional que abona el asegurado o tomador del seguro para poder acceder y disfrutar de coberturas más amplias para cubrir un riesgo extra o especial.
- 5.3. **Siniestro:** Es un hecho que ocurre de manera imprevista, que puede provocar lesiones o muerte en una persona y que puede ser indemnizado por la aseguradora.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. A toda solicitud de crédito independiente de la línea, monto o edad del asociado debe diligenciar el formato de Asegurabilidad de la empresa aseguradora.
- 6.2. **Cubrimiento del CEAR:** En el análisis del crédito el Asesor Comercial debe aclarar que esta cláusula del seguro, solo aplica en caso de que ocurra el siniestro por fallecimiento del asociado. Por lo tanto, se debe:
 - **EXTRAPRIMAR:**
 - i. Cuando el asociado sea menor de 65 años y reporta una enfermedad en el formato de asegurabilidad, Siempre y cuando sea Hipertensión, Diabetes 1 y 2 y Sobrepeso. En este caso se debe usar el FO-CR-33 Extraprima de seguro de créditos.
 - ii. Cuando el asociado sea mayor de 65 años y el saldo en créditos supere el monto establecido en la cláusula del CEAR, en este caso se debe usar el FO-CR-33 Extraprima de seguro de créditos.
 - **SOLICITAR AUTORIZACIÓN DE ASEGURABILIDAD A LA ASEGURADORA:** Se debe enviar la solicitud al Asistente de Crédito por correo electrónico anexando el formato de asegurabilidad, para que se solicite ante la empresa aseguradora la viabilidad de incluir la solicitud en la póliza de vida deudores. La respuesta debe ser reenviada al Asesor Comercial para que continúe o termine con el proceso del crédito.
 - i. Cuando el asociado es mayor a 71 años de edad y el saldo total de créditos supera los \$30.000.001.
 - ii. Cuando el asociado reporte una enfermedad distinta a las autorizadas a Coonfie para extra primar por la empresa aseguradora.
- 6.3 Los reportes a la aseguradora se deben realizar dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes.

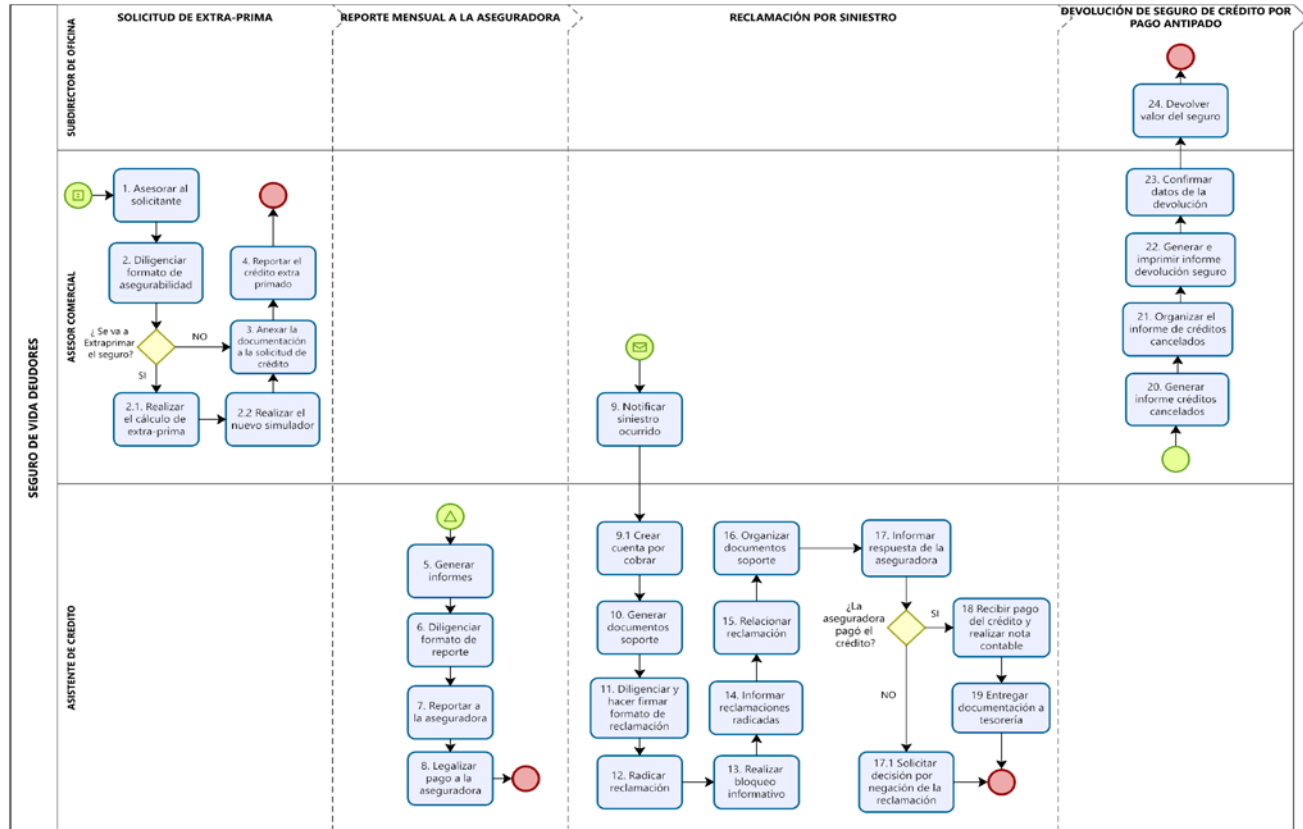
GESTIÓN DE CRÉDITO					 Coonfie <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
SEGURO DE VIDA DEUDORES							
Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	2 de 10

- 6.4** Los Asesores Comerciales deben enviar las solicitudes de crédito NO ASEGURADAS a través del correo electrónico a la Asistente de Crédito con copia a la Subgerente de Crédito.
- 6.5** Los Asesores Comerciales deben verificar que los siniestros ocurridos a los asociados cumplan con los requisitos de asegurabilidad establecidos en la póliza de vida para poder iniciar con el trámite de reclamación. Ver PR-CO-02 Retiro de Asociados.
- 6.6** En caso de que la reclamación sea por siniestro de **fallecimiento**, NO SE DEBE REALIZAR por ningún motivo la devolución del seguro de vida deudores.
- 6.7** La devolución del saldo a favor por concepto de aportes sociales al (los) beneficiario(s) del asociado fallecido NO PODRÁ realizarse hasta que COONFIE verifique que se haya efectuado el pago de dicha obligación por parte de la entidad aseguradora, lo cual podrá verificarse en el integrador a través de la ruta *Cartera financiera / reclamos aseguradora / reclamos realizados*. Los estados de los créditos en el informe son "VIGENTE" que tienen pendiente el pago de la asegurado o "PAGADO" para la obligación que ya haya sido reconocida por la aseguradora.
- 6.8** Cuando se reciba la respuesta por parte de la aseguradora ante una reclamación por invalidez o fallecimiento, el Director de Oficina debe comunicarle al asociado o al reclamante la respuesta positiva o negativa del caso.
- 6.9** En caso de que la respuesta por parte de la aseguradora ante una reclamación por fallecimiento haya sido negativa y teniendo en cuenta el análisis del caso respectivo, se debe tomar las siguientes medidas en orden considerando que, si una no se puede llevar a cabo, se toma la siguiente:
- Notificar a los beneficiarios del asociado fallecido la respuesta de la aseguradora y solicitar que se acerquen a la oficina con el fin de llegar a un acuerdo de pago para no iniciar acciones judiciales en contra de los herederos.
 - Enviar a Cartera el caso de no pago, para proceder con el inicio de cobro en contra de codeudores en caso de que lo hubiere, de lo contrario, en contra de los herederos y/o proceso de sucesión.
 - Solicitar al Gerente General el inicio del proceso de demanda en contra de la aseguradora.
- 6.10 FECHAS PARA LIQUIDACIÓN Y PAGO POR DEVOLUCIÓN DE SEGUROS:**
La generación y liquidación de los seguros de los créditos cancelados en el mes inmediatamente anterior se deben hacer entre el 01 y 20 de cada mes. El pago de las liquidaciones debe realizarse desde el 20 hasta el 30 de cada mes.
- 6.11** No se deben devolver los seguros de vida por:
- Cartera Castigada
 - Créditos Rotativos
 - CrediVirtual.
 - Arreglos de Cartera que hayan usado el valor de la devolución como abono del nuevo crédito.
- 6.12 DEVOLUCIÓN ANTICIPADA DE SEGURO:** En caso de presentar una solicitud de devolución antes de las fechas establecidas en ítem anterior, el Asesor Comercial debe presentar la autorización por correo electrónico al Director de Oficina y este a su vez informara por el mismo medio al funcionario designado la aprobación del pago, con el fin de evitar a futuro un doble pago de devolución del seguro.

SEGURO DE VIDA DEUDORES

Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	3 de 10
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
SOLICITUD DE EXTRA-PRIMA				
1	Asesorar al solicitante	Informar y asesorar al asociado acerca de la cobertura del seguro de vida deudores en las obligaciones crediticias, así como de las enfermedades que pueden ser extra-primadas con el fin de evitar inconvenientes al momento de realizar una reclamación ante cualquier situación.	Asesor comercial	
2	Diligenciar formato de asegurabilidad	Solicitar el diligenciamiento del formato <i>Externo 1 Declaración de Asegurabilidad</i> . Confirmar con el asociado. Se debe incluir la fecha de desembolso y monto. Solicitar la firma y huella del asociado. Si el asociado marca alguna de las enfermedades registradas en el formato, se debe escribir la medicación y horarios.	Asesor comercial	Externo 1 Declaración de asegurabilidad

SEGURO DE VIDA DEUDORES

Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	4 de 10
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

2.1	Realizar el cálculo de Extra-prima	<p>En caso de que el asociado manifieste tener alguna de las enfermedades establecidas en la disposición general 6.1, realizar el cálculo de la Extra-prima en el formato FO-CR-33 Extra-prima de seguro de créditos.</p> <p>Nota: El porcentaje que resulte del cálculo realizado se debe ingresar al momento de realizar el simulador del crédito solicitado.</p>	Asesor comercial	FO-CR-31 Extra-prima de seguro de créditos
2.2	Realizar el nuevo simulador	Realizar el simulador del crédito solicitado con el nuevo porcentaje de seguro.	Asesor comercial	Simulador con Extra-prima
3	Anexar la documentación a la solicitud de crédito.	Incluir el formato <i>declaración de asegurabilidad</i> en la documentación del crédito, También anexar cuando aplique el FO-CR-33 Extra-prima de Seguro .	Asesor comercial	
4	Reportar el crédito extra primado	<p>Enviar por correo electrónico al Asistente de Crédito los siguientes documentos escaneados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formato de asegurabilidad. - FO-CR-33 Extra-prima de Seguro. 	Asesor comercial	Correo electrónico
REPORTE MENSUAL A LA ASEGURADORA				
5	Generar informes	<p>Generar los siguientes archivos desde el Administrador de Informes a través de la Carpeta Subgerencia de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Cartera para Asegurar por asociado". - "Informe seguro extra primado". - "Asociados créditos", para evidenciar la relación del total de la cartera a cierre del mes anterior (este informe debe adjuntarse al formulario reporte de pagos mensuales). <p>Adicionalmente se debe contar con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartera castigada (informe enviado por el Director de cartera). - Listado de créditos sin asegurar. - Créditos Extra primados. - Enviar los formatos de asegurabilidad escaneados de los créditos superiores a \$50.000.001. 	Asistente de crédito	Informes
6	Diligenciar formato de reporte	Diligenciar el formato <i>Externo 7 Reporte mensual Equidad seguros</i> con base en la información generada con anterioridad.	Asistente de crédito	Externo 7 Reporte mensual Equidad seguros

SEGURO DE VIDA DEUDORES

Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	5 de 10
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

		<p>Se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el campo "valor total préstamos otorgados" se digita el TOTAL que se evidencia en el informe "Asociados Créditos". - En el campo "valor total Cartera castigada" se digita el valor total del informe enviado por el Director de Cartera. - En el campo "Préstamos entidades o personas jurídicas" se digita el valor del informe "Cartera por asegurar". - En el campo "Préstamos asociados Extra- primados" digitar el valor total de los créditos otorgados con Extra-prima. <p>El formato se debe hacer revisar y firmar en primer lugar por el Revisor Fiscal y posteriormente por el Gerente General.</p>		
7	Reportar a la aseguradora	<p>Se debe escanear el formato diligenciado, adjuntar los informes mencionados y enviar todo el paquete al correo magda.pena@laequidadseguros.coop Ver disposición general 6.3</p>	Asistente de crédito	Correo electrónico
8	Legalizar pago a la aseguradora	<p>Una vez la aseguradora envíe la factura de cobro el Subgerente Administrativo entrega la factura a Crédito. Se debe corroborar el valor a pagar de acuerdo con el informe de reporte enviado del mes a pagar y dar el visto bueno con la firma.</p>	Asistente de crédito	Factura electrónica
RECLAMACIÓN POR SINIESTRO				
9	Notificar siniestro ocurrido	<p>Enviar a través de correo electrónico a la Asistente de Crédito la información del siniestro ocurrido al asociado, adjuntando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado y Registro civil de defunción (en caso de que el siniestro sea por fallecimiento). Y fotocopia de cedula e historia clínica de los años atrás solicitados por la aseguradora si el monto supera los \$50.000.001. - Certificado de invalidez expedido por la junta regional de invalidez de la EPS o de la ARL (En caso de que el siniestro 	Asesor comercial	Correo electrónico

SEGURO DE VIDA DEUDORES

Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	6 de 10
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

		sea por invalidez). Se debe enviar historia clínica de años atrás solicitados por la aseguradora.		
9.1	Crear cuenta por cobrar	<p>En caso de siniestro por fallecimiento, generar una nota de cartera fuente 50, usando la cuenta 16901010 “reclamos por fallecimiento” y acreditando el o los créditos vigentes del asociado fallecido.</p> <p>La nota es automática donde liquida todos los saldos insolutos que el asociado posee a la fecha. ruta: cartera financiera / aseguradora / reclamos aseguradoras.</p>	Asistente de Crédito	
10	Generar documentos soporte	<p>Se deben generar los siguientes documentos como soporte de la reclamación a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de pagos de la obligación. - Liquidación del crédito a la fecha ingresando por la ruta: <i>estado de cuentas / liquidación</i>. - Nota de cartera fuente 50 (en caso de que la reclamación sea por fallecimiento): Ingresar por la ruta <i>cartera financiera / reclamos aseguradora</i>, Seleccionar en el tipo de reclamo “fallecimiento”, digitar el número de documento del asociado, guardar y generar la nota. 	Asistente de Crédito	<p>Plan de pagos del crédito</p> <p>Liquidación del crédito a la fecha</p> <p>Nota contable fuente 50</p>
11	Diligenciar y hacer firmar formato de reclamación	<p>Diligenciar el formato <i>Externo 2 Certificado de reclamaciones</i> teniendo en cuenta tanto la información del asociado como de la(s) obligación(es) con la que contaba. Dicho formato junto con los soportes generados con anterioridad se debe hacer revisar y firmar en primer lugar por el Revisor Fiscal y posteriormente por el Gerente General.</p>	Asistente de Crédito	Externo 2 Certificado de reclamaciones
12	Radicar reclamación	Radicar la reclamación en la plataforma de la aseguradora de acuerdo con lo establecido en el <i>IN-CR-10 Reclamación Seguro De Vida Deudores</i> .	Asistente de crédito	Correo electrónico de confirmación de radicación
13	Realizar bloqueo informativo	Colocar bloqueo informativo al asociado en el integrador por medio del cual se indique que hay en curso una reclamación por	Asistente de crédito	

SEGURO DE VIDA DEUDORES

Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	7 de 10
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

		<p>siniestro ante la aseguradora. Ingresar por la ruta: <i>procesos afines / seguridad / relación de bloqueos</i>, digitar el número de documento del asociado, seleccionar el área que realiza el bloqueo, en tipo de bloque seleccionar <i>016 Trámite reclamación aseguradora</i>, finalmente digitar la observación que se considere pertinente y guardar.</p>		
14	Informar reclamaciones radicadas	<p>Notificar mediante correo electrónico a la oficina correspondiente la radicación de los siniestros ante la aseguradora, enviando el soporte respectivo.</p> <p>Ver disposición general 6.7</p>	Asistente de crédito	Correo electrónico
15	Relacionar reclamación	<p>Llevar un control de las reclamaciones radicadas ante la aseguradora y hacer el seguimiento respectivo en la matriz definida para tal fin con el objetivo de verificar que la respuesta por parte de la aseguradora sea emitida de manera oportuna.</p> <p>Señalar los créditos que han sido pagados por la aseguradora, rechazados o pendientes por pagar.</p>	Asistente de crédito	Relación reclamaciones radicadas
16	Organizar documentos soporte	<p>Organizar el expediente de la reclamación efectuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico de confirmación de radicación. - Plan de pagos del crédito. - Liquidación del crédito a la fecha - Nota de cartera fuente 50. - Fotocopia del documento de identidad del asociado. - Externo 2 Certificado de reclamaciones diligenciado. - Certificado y Registro civil de defunción (en caso de que el siniestro sea por fallecimiento). - Certificado de la junta regional de invalidez de la EPS o de la ARL (En caso de que el siniestro sea por invalidez). <p>Nota: Dependiendo del estudio realizado por la aseguradora, en algunos casos se solicitará la historia clínica del asociado.</p>	Asistente de crédito	Documentos soporte

SEGURO DE VIDA DEUDORES


Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	8 de 10
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

17	Informar respuesta de la aseguradora	Recibir la respuesta por parte de la aseguradora. Notificar a través de correo electrónico al Director de Oficina adjuntando los respectivos soportes. Ver disposición general 6.8	Asistente de crédito	Correo electrónico
17.1	Solicitar decisión por negación de reclamación	En caso de que la respuesta por parte de la aseguradora haya sido negativa, se debe enviar un correo a la Subgerente de Crédito notificando lo sucedido y consultando la medida que se tomará al respecto Ver disposición general 6.9	Asistente de crédito	Correo electrónico
18	Contabilizar el pago	En caso de que la respuesta por parte de la aseguradora haya sido positiva y ésta realice el pago el crédito respectivo a la cuenta 11100502 del Banco de Bogotá se debe: <ul style="list-style-type: none"> - Tener en cuenta el número de reclamo solicitado. - Contabilizar por cuenta puente en la oficina Dirección General contra la cuenta 190430XX (cambian los dos últimos dependiendo de la agencia). - Ingresar por la oficina respectiva (<i>ruta otras aplicaciones / cambio de agencia</i>) y hacer la contabilización con la cuenta 190430XX debitando contra la 16901010 (reclamos por fallecimiento). 	Asistente de crédito	Nota contable
19	Entregar documentación a tesorería	El soporte de la nota contable junto con la documentación de la reclamación establecida en la actividad xx, debe entregarse al área de tesorería para que sea archivada por ellos	Asistente de crédito	Documentos reclamación Nota contable
DEVOLUCIÓN DE SEGURO DE CRÉDITO POR PAGO ANTICIPADO				
20	Generar informe créditos cancelados	Generar el informe ingresando al Administrador de informes carpeta <i>Oficinas COONFIE / Créditos cancelados depuración</i> y generar en archivo Excel, la información de los créditos cancelados durante el mes anterior. Ver disposición general 6.10	Funcionario designado	Informe créditos cancelados
21	Organizar el informe de créditos cancelados.	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar de forma ascendente los nombres de los asociados, eliminado las celdas de nombres de créditos para dejar un solo listado. 	Funcionario designado	

SEGURO DE VIDA DEUDORES

Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página:	9 de 10
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

		<ul style="list-style-type: none"> Eliminar los Créditos Rotativos, Credivirtuales y Cartera Castigada. Corroborar los arreglos de cartera de la oficina del mes, que no hayan realizado la devolución del seguro de vida para pago de cuotas con el funcionario encargado. Identificar los créditos con cuenta COVID para hacer la devolución de estos seguros de forma manual con el formato de Excel establecido para tal fin. 		
22	Generar e imprimir informe devolución seguro	Ingresar al Administrador de informes carpeta <i>Oficinas COONFIE / Devolución seguro de crédito</i> . Digitar el número de pagaré e imprimir la información de los créditos filtrados anteriormente.	Funcionario designado	Informe devolución seguro de crédito
23	Confirmar datos de la devolución	<p>Revisar cada una de las devoluciones impresas contra el estado de cuenta del asociado en el integrador Opa. Se debe verificar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fecha de desembolso y el valor descontado por nota contable de la cuenta de ahorros, este valor debe ser el mismo que aparece en el informe. Ajustar en caso de que el valor descontado sea mayor o menor al que aparece en el informe. - Forma de pago del crédito, efectivo – fallecimientos – Arreglo de Cartera. Para los créditos que hayan sido pagados por fallecidos y por arreglos de cartera no se tendrán que hacer la devolución del seguro. - Valor para devolver: que el cálculo de devolución (valor descontado – valor del seguro mes), se debe verificar que el mes de pago coincida con la resta de la devolución. En caso de que el valor sea menor o mayor debe ajustarse y escribirse en el informe impreso el valor a devolver. <p>Ingresar al informe de Cedula y cuenta en contabilidad para generar los pagos</p>	Funcionario designado	

GESTIÓN DE CRÉDITO					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
SEGURO DE VIDA DEUDORES						
Código:	PR-CR-17	Versión:	2	Vigencia:	29 de junio de 2022	Página: 10 de 10

		<p>realizados a la cuenta auxiliar “Devolución de seguros” 24652020 y con el número de la cedula del asociado verificar que no le hayan realizado la devolución del seguro con anterioridad.</p> <p>Ver disposición general 6.11</p> <p>Entregar al Subdirector de Oficina los informes validados para hacer la respectiva devolución.</p>		
24	Devolver valor del seguro	<p>Ingresar por la ruta <i>Contabilidad / Movimientos</i>, digitar fuente 20, número de documento del asociado y en la descripción general escribir “Devolución de seguro por pago anticipado”. Se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>Al débito: 27400510</p> <p>Al crédito: 24652020 y digitar el número de documento del asociado.</p> <p>Al débito: 24652020 y digitar el número de documento del asociado.</p> <p>Al crédito: Digitar el número de cuenta del asociado y el valor del seguro a devolver.</p>	Subdirector de oficina	Nota contable

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Externo 1** Declaración de asegurabilidad
- Externo 2** Certificado de reclamaciones
- Externo 7** Reporte mensual Equidad seguros
- FO-CR-33** Extra-prima de seguro de créditos
- IN-CR-10** Reclamación Seguro De Vida Deudores

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación						
2	Se corrige la disposición general 6.9. Se adiciona la disposición 6.11.	28 de junio de 2022						
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Elaborado Por:</td> <td>Revisado Por:</td> <td>Aprobado Por:</td> </tr> <tr> <td>JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR Cargo: Subgerente de Crédito</td> <td>SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG</td> <td>NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General</td> </tr> </table>			Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:	JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR Cargo: Subgerente de Crédito	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:						
JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR Cargo: Subgerente de Crédito	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General						